

---

УДК 037.011.33(477)-057.30

**С. П. ГІРЕНКО,**

*кандидат педагогічних наук, доцент,  
професор кафедри психології та педагогіки  
факультету з підготовки фахівців для підрозділів міліції  
громадської безпеки та кримінальної міліції у справах дітей  
Харківського національного університету внутрішніх справ*

## **МОДЕЛЮВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТНИХ РИЗИКІВ У ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ ПАТРУЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ**

Проведено теоретичний та емпіричний аналіз конфліктологічних ризиків у професійній діяльності майбутніх працівників патрульної поліції. Визначено соціальні та особистісні джерела виникнення конфліктних ситуацій у службовій сфері. Розглянуто основні теоретичні положення та змістовно-методичні складові педагогічного процесу первинної психолого-конфліктологічної підготовки майбутніх працівників патрульної поліції у вищому навчальному закладі. Зазначено, що ефективним шляхом попередження конфліктних ризиків у роботі працівників патрульної поліції виступає якісна освітня підготовка з метою формування високого рівня конфліктологічної культури, конфліктостійкості, варіативності конфліктної поведінки патрульного.

**Ключові слова:** *конфліктні ризики, конфліктологічна культура, професійна підготовка, психолого-конфліктологічна підготовка, патрульна поліція, моделювання.*

Girenko, S.P. (2015), "Modeling of professional conflict risks within the training of future patrol police officers" ["Modeliuvannia profesiinykh konfliktnykh ryzykiv u pidhotovtsi maibutnikh pratsivnykiv patrolnoi politsii"], *Pravo i Bezpeka*, No. 2, pp. 193–198.

**Постановка проблеми.** Одним із провідних напрямків упровадження глобальних за змістом інновацій в українському суспільстві у 2015 році є правоохоронна система. Увага мільйонів громадян у наш час прикута саме до реформи органів внутрішніх справ, метою якої, як зазначено в Концепції заходів реформування системи МВС, є створення та злагоджене функціонування нової моделі МВС світового зразка.

Першим і досить вдалим кроком у цьому напрямку став запуск роботи нової патрульної поліції в Києві, Одесі та Львові. Перший місяць роботи нових поліцейських вже окреслив низку професійних чинників, аналіз яких дає змогу покращити процес відбору та психолого-конфліктологічної підготовки працівників майбутньої патрульної поліції в інших регіонах України. Виявляється, серед переліку базових компетенцій працівника органів внутрішніх справ здатність протистояти негативному конфліктному впливу з боку суб'єктів та чинників професійного середовища займає одне з провідних місць, знаходячись поряд з комунікативними, когнітивними та соціально-перцептивними здібностями. Невміння деяких працівників нової поліції конструктивно та виважено реагувати на конфліктостворюючу, а інколи – провокаційну поведінку окремих громадян вже стало неодноразовою тематикою резонансних відеоматеріалів, причиною звільнення ряду патрульних поліцейських, які тільки закінчили коштовне навчання. Тому комісії, що здійснюють первинний відбір кандидатів на навчання в нову поліцію, на наш погляд, повинні ретельніше діагностувати та враховувати показники їх емоційної та поведінкової сфер, більше уваги приділяти рівню їх психоемоційної стійкості, конфліктологічної компетентності та особистої комунікативної культури, здатності до варіативного спілкування.

**Актуальність** проблеми конфліктологічної підготовки майбутніх працівників нової патрульної поліції зумовлена постійним впливом конфліктогенів на їх професійну діяльність, працею в середовищі, насиченому протистоянням, агресією та жорстокістю, маніпуляціями, іншими соціально непривабливими, небезпечними для життя і здоров'я стресовими чинниками, психоемоційним опором з боку правопорушників, підвищеними вимогами щодо

дисциплінованості, законності службових дій, високою відповідальністю за недбалість і помилки.

**Метою** нашої статті виступає науково-педагогічний аналіз конфліктних ризиків у професійній діяльності майбутніх працівників органів внутрішніх справ, педагогічних, методичних прийомів та методів підготовки працівників нової патрульної поліції до дій у конфліктних і стресових ситуаціях, а також педагогічні аспекти формування в них умінь управління конфліктами. Серед інших **актуальними завданнями** поданої роботи вважаємо визначення змісту педагогічних, конфліктологічних та психологічних технологій формування конфліктологічної культури працівників правоохоронних органів, особливостей їх упровадження в навчально-виховний процес, аналіз конфліктних ризиків у професійній діяльності майбутніх працівників поліції.

**Стан дослідження.** Порушена в нашій статті проблема конфліктологічної підготовки фахівця в системі професійної освіти висвітлюється у низці науково-практичних публікацій в галузях психології, педагогіки та права. Загальні структурно-динамічні та змістові аспекти конфлікту як соціального і психологічного явища розкрито в дослідженнях А. Я. Анцупова, С. В. Баникіної, Н. В. Гришиної, О. В. Дмитрієва, С. М. Ємельянова, А. Я. Кібанова, Г. І. Козирева, Н. І. Леонова, Г. В. Ложкіна, Л. А. Петровської, Н. В. Самсонової, В. А. Светлова, Б. І. Хасана, О. І. Щербакової та багатьох інших.

Науково-практичні аспекти конфліктності та конфліктів у професійній діяльності працівників ОВС розглянуто у публікаціях Ю. П. Аленіна, Г. А. Антонова, О. Я. Баєва, О. М. Бандурки, В. О. Бачиніна, О. В. Бауліна, І. В. Ващенко, В. М. Великого, Н. С. Карпова, О. В. Кришевича, Л. М. Лобойка, О. Р. Михайленка, В. В. Назарова, М. І. Панова, М. А. Погорєцького, С. А. Шейфера.

Незважаючи на це, на наш погляд, **не вирішеними раніше частинами зазначеної проблеми** сьогодні залишаються аналіз та систематизація конфліктогенних і стресогенних ризиків, якими насичені не тільки службова діяльність працівників правоохоронних підрозділів, а й механізми практичного моделювання професійно-специфічних конфліктних ситуацій під час їх фахової підготовки з метою

формування у слухачів та курсантів високого рівня конфліктологічної культури.

**Виклад основного матеріалу.** Постійні зміни в очікуваннях і настроях суспільства щодо роботи правоохоронних органів в Україні потребують, з одного боку, реорганізації різних силових структурних підрозділів МВС (наприклад, створення єдиного українського поліцейського спецназу КОРД або скорочення загальної кількості працівників), а з іншого, вимагають від керівництва реформування змісту і форм роботи правоохоронців, створення принципово нової моделі спілкування з громадянами. Як наслідок цього, очікуваними результатами реформування МВС мають бути запровадження європейських стандартів у діяльність правоохоронної системи, остаточний перехід системи від каральних до соціально-сервісних функцій та побудова ефективної моделі забезпечення прав і свобод людини, громадської безпеки, протидії злочинності та корупції. Змістовою метою реформ є «запровадження європейської системи підготовки та підвищення кваліфікації працівників органів внутрішніх справ, ... підвищення рівня довіри населення до органів внутрішніх справ, а також авторитету їх працівників, налагодження ефективної співпраці з населенням та місцевими громадами» [1].

Такі масштабні реформи, безумовно, потребують нових орієнтирів у визначенні професійної моделі фахівця-правоохоронця. Її розуміння не тільки надасть можливість вищим навчальним закладам МВС організувати ефективний процес їх кваліфікованої підготовки, а й захистить правоохоронну систему від попадання в її ряди осіб з низьким рівнем особистісної культури (комунікативної, поведінкової та ін.) та неконструктивною мотивацією.

Спрямованість МВС на реальне зближення з громадськістю, сучасні умови професійної діяльності працівників ОВС вимагають, на наш погляд, покращення їх спеціальної комунікативної та інтерактивної (взаємодія) підго-

товки як передумови подолання складних або екстремальних професійних ситуацій. Результатом цього може бути покращення професійно-особистісної компетентності правоохоронців. Одним з різновидів таких складних ситуацій виступає конфлікт. Саме ними насичена службова діяльність правоохоронців різних підрозділів. На думку ряду дослідників, «найчастіше екстремальні ситуації виникають при припиненні хуліганських дій або інших правопорушень, що мають місце на вулицях або в інших громадських місцях, при розгляді побутових конфліктів, затриманні злочинців ...» [2, с. 73].

Ряд сучасних дослідників у галузі права (М. І. Іншин, В. І. Олефір, Л. Ю. Малюга та ін.) підкреслюють важливість психологічної підготовки персоналу ОВС, пояснюючи це низкою чинників, а саме: «перебування працівників ОВС в силу специфіки своєї професії в агресивному комунікативному середовищі та стресових ситуаціях, необхідність володіти методами запобігання їх негативного впливу та саморегуляції своїх психічних станів; ... необхідність вибирати оптимальні шляхи поведінки в конфліктних ситуаціях та застосовувати психологічний вплив дозволить працівнику успішно вирішувати свої професійні завдання» [3, с. 131]. Також у дослідженнях підкреслено, що психологічна підготовка насамперед повинна бути спрямована на: розвиток у працівників ОВС здатності до ефективних дій в умовах високого нервово-психічного напруження, необхідність накопичення досвіду вираженої емоційно не забарвленої поведінки, моделювання ризикованих ситуацій та тренування у способах їх вирішення.

Про конфліктний характер професії правоохоронця свідчать опитування, проведені нами протягом п'ятнадцяти років серед працівників ОВС різних областей України зі стажем роботи від 1 до 24 років (див. табл. 1).

Таблиця 1

Показники оцінки рівня конфліктності професії працівниками ОВС (%)

| Рівень конфліктності професії | 2001<br>(n=382) | 2003<br>(n=580) | 2006<br>(n=142) | 2008<br>(n=463) | 2010<br>(n=306) | 2012<br>(n=238) | 2014<br>(n=293) |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Високий                       | 68,6            | 51,3            | 75,9            | 51,9            | 62,2            | 67,2            | 71,7            |
| Середній                      | 27,2            | 42,2            | 22,3            | 36,5            | 27,3            | 23,0            | 24,8            |
| Низький                       | 4,2             | 6,5             | 1,8             | 11,6            | 8,5             | 9,8             | 3,5             |

Дані анкетних досліджень свідчать, що протягом 2001–2014 рр. від 51 % до 76 % правоохоронців уважали та продовжують уважати свою професію високо конфліктною.

Серед внутрішніх конфліктів, які виникають під впливом професії, респондентами відзначені: адаптаційний конфлікт (частіше – в перші періоди професіоналізації, рідше – при

переході в інші підрозділи); конфлікт інтересів; морально-ціннісний конфлікт; конфлікт особистісної нереалізації; конфлікт неадекватної самооцінки; конфлікт не збутих очікувань. Досить часто основою конфлікту стають внутрішні протиріччя між низьким рівнем соціальної захищеності та матеріального забезпечення, з одного боку, та великим обсягом виконуваної роботи працівника, з іншого.

Професійними конфліктними ризиками, на наш погляд, виступають службові ситуації впливу різного роду конфліктогенів на працівників патрульної служби, серед яких переважають:

- вербалізовані образи, категоричні відмови, ультиматуми громадян, керівництва, колег тощо;
- прояви психологічної та фізичної агресії у спілкуванні;
- психологічний опір, маніпуляції, брехня під час контактів із правопорушниками;
- безапеляційність, авторитарність керівництва та необхідність підкорятися наказам при ігноруванні власної думки;
- висока напруженість у роботі при нестачі вільного часу, необхідного для відпочинку і відновлення сил, перебування з родиною та близькими;
- суворі вимоги до дисципліни, обсягу та строків виконання роботи;
- випадки, пов'язані з ризиками для життя та здоров'я працівника;
- критичне, інколи упереджене ставлення до правоохоронців з боку суспільства, ЗМІ, громадян;
- психоемоційне навантаження і тривожність внаслідок відчуття суворої відповідальності за помилки у роботі.

Крім того, майже дві третини опитаних нами працівників ОВС (62 %) зазначили, що їх професійна діяльність негативно позначається на стосунках у родині та періодично призводить до сімейних конфліктів та сутичок, виникнення негативних психічних станів у правоохоронців, що зумовлює зворотний вплив на їх поведінку й діяльність.

Завдання, що стоять перед вищими навчальними закладами в сучасних умовах роботи правоохоронних органів, – підготувати майбутніх фахівців до ефективної діяльності у конфліктогенному середовищі, створити особистісно-психологічне підґрунтя для розвитку і трансформації конфліктологічної культури працівників майбутньої національної поліції. Безперечно, розвиток будь-якої з багатьох особистісних культур фахівця базується на забезпеченні повно-

цінного з точки зору змісту навчально-виховного процесу формування професійно необхідних знань, відпрацювання вмінь та навичок.

Моделювання професійних конфліктних ризиків у фаховій підготовці – це систематизований процес організації інтерактивних форм навчання, спрямований на формування вмінь та навичок конструктивної поведінки в службових конфліктних ситуаціях.

На думку українського психолога професора О. В. Землянської, щоб відбулося «перетворення теоретичних психологічних знань у знання «практичні», тобто такі, які можна використати в реальних життєвих і професійних ситуаціях, має відбутися складний процес їх трансформації, актуалізації і побудови змістовних зв'язків», формування на рівні професійної свідомості працівника змістовних зв'язків в умовах ефективної взаємодії [4, с. 214].

Формування необхідних та важливих для правоохоронця знань про конфліктогени та стрес-чинники професійного середовища – це досить тривалий процес, що супроводжується не тільки проходженням особистістю певних етапів професіоналізації, але й кардинальними особистісно-психологічними змінами, трансформацією особистісних складових фахівця – мотиваційних, емоційно-вольових, соціально-перцептивних [4], культурних (Н. В. Самсонова) та поведінкових (К. Томас, Н. В. Гришина).

Розвиток конфліктологічної культури особистості до моменту отримання професії розвивається переважно стихійно, під впливом ситуативних випадків життєдіяльності – конфліктних ситуацій, переживання стресових впливів та негативних комунікацій. Систематизований розвиток конфліктологічної сфери фахівця-правоохоронця відбувається на різних етапах професіоналізації – під час навчання, адаптації до професії та професійного зростання. Він передбачає низку трансформацій в особистісній сфері, а саме: формування толерантного ставлення до іншої людини, розуміння та прийняття її права на індивідуальність; розвиток неконфліктного самоставлення, самосприйняття, адекватної самооцінки; аналіз власних мотивів, потреб, когнітивних установок; варіативність стратегій поведінки та стилів професійного спілкування; знання основних конфліктних станів та вміння їх діагностувати; прогностичні уміння.

Система конфліктних взаємовідносин працівника патрульної поліції – це динамічна структура, яка складається з низки компонентів: *комунікативного* (обмін інформацією, моделі конфліктного спілкування, імпульсивність,

відкритість), *управлінського* (психологічний вплив, підкорення, координація дій), *перцептивного* (сприйняття опонента і предмета стосунків), *прогностичного* (передбачення наслідків певного сценарію подій), *емоційного* (емоції та почуття, що забарвлюють стосунки) та *операційного* (стратегії й тактики дій). Вивчення майбутніми патрульними навчальних дисциплін «Стресостійкість» та «Ефективна комунікація» включає формування у них теоретичних знань про зміст і складові конфлікту як явища, ретельного аналізу причин його виникнення під час служби. Слухачі формують уявлення про стратегії й тактики конфліктної поведінки опонентів під час взаємодії, аналізують алгоритми вирішення конфлікту в роботі патрульних.

З метою формування у майбутніх патрульних поліцейських практичних навичок розв'язання та попередження конфліктів тренерами створюються навчально-професійні ситуації, в яких слухачами відпрацьовуються алгоритми конструктивної та максимально раціональної правомірної службової поведінки.

Протягом викладання тренінгу кожен з майбутніх патрульних бере участь не менше ніж у 6–8 різновекторних навчальних конфліктних ситуаціях, що дозволяє йому продемонструвати конструктивні та деструктивні моделі власної конфліктної поведінки.

Серед психологічних технік, які при цьому можуть використовуватись тренером, нами виділені:

*Особистісно орієнтовані техніки:*

- техніка «Опора на прогрес» (усвідомлення конфліктів, що були позитивно розв'язані у житті, умов та чинників, суб'єктів та обставин, за участю яких відбувався процес їх вирішення);
- техніка «Фантазія про майбутнє» або «Щасливий кінець» (визначення, розуміння слухачем відповідей на питання щодо варіативності можливих шляхів вирішення конфлікту);
- техніка «Шкалування» (визначення та обговорення місця, яке займає на загальній не-

гативній шкалі конфлікт, що аналізується). Тим ми можемо об'єктивно визначити ступінь важливості конфліктної проблеми;

- техніка «Проблема як урок, як друг» (позитивна інформаційна значущість цієї ситуації для майбутнього слухачів. Наприклад: «Уявіть собі, що до Вас за допомогою в подібній ситуації звернувся хтось близький. Як би Ви йому рекомендували поводитись та вирішити проблему?»);

- техніка «Нова назва» (зниження емоційної напруги та свідомо відмова від негативного забарвлення при сприйнятті конфлікту, тобто «все відбувається природно, так, як і повинно бути»).

*Комунікативні техніки:* «Я-висловлювання», «Вам важливо», «Комплімент», «Ширма», «Стара платівка» та ін.

*Поведінкові техніки:*

- техніки розвитку раціональної та конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях: «Помилкова поведінка», «Емоційна стійкість»;

- техніки, спрямовані на формування конфліктостійкості та стресостійкості правоохоронців: «Реакція на конфліктоген», «Емоційна стійкість», «Реакція на погрозу», «Маніпуляція», «Шантаж».

За результатами застосування у навчальній роботі з майбутніми поліцейськими вищезазначених технік можна зробити такі **висновки**:

- у навчальних групах за короткий час створюється позитивна атмосфера щодо активізації власних ресурсів подолання конфліктів;
- перевагами застосування моделей потенційних конфліктних ризиків у тренінговій роботі є: активне спілкування (діалог) та активне слухання слухачів протягом навчальної гри, систематичне обговорення та аналіз проблем, помилкових дій однокласників, взаємний обмін позиціями та оцінками, розвиток рефлексивних здібностей, здатності ставати на позицію іншого, розвиток умінь групового співробітництва для досягнення спільної мети, формування цінності колективних зусиль для подолання конфлікту.

### Список використаних джерел

1. Концепція першочергових заходів реформування системи Міністерства внутрішніх справ : схвал. розпорядженням Кабінету Міністрів України від 22 жовт. 2014 р. № 1118-р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://police-reform.org/index.php?id=1416570538>.
2. Організаційно-правові засади професійної підготовки персоналу органів внутрішніх справ України : наук.-практ. посіб. / за заг. ред. В. С. Венедиктова. – Харків : Вид-во НУВС, 2003. – 273 с.
3. Організаційно-правові засади професійного навчання працівників ОВС : навч. посіб. / за заг. ред. М. І. Іншина. – Харків : НікаНова, 2014. – 536 с.
4. Землянська О. В. Проблема розвитку соціально-перцептивної компетентності керівника / О. В. Землянська // Право і Безпека. – 2014. – № 3 (54). – С. 23–26.
5. Общая конфликтология : учеб. пособие / [Вашенко И. В., Гиренко С. П., Хамалян Р. А., Антонова А. Г.]. – Харьков : Оригинал, 2001. – 385 с.

Надійшла до редколегії 20.08.2015

**ГИРЕНКО С. П. МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТНЫХ РИСКОВ В ПОДГОТОВКЕ БУДУЩИХ СОТРУДНИКОВ ПАТРУЛЬНОЙ ПОЛИЦИИ**

Проведён теоретический и эмпирический анализ конфликтологических рисков в профессиональной деятельности будущих сотрудников патрульной полиции. Определены социальные и личностные источники возникновения конфликтных ситуаций в служебной сфере. Рассмотрены основные теоретические положения и содержательно-методические составляющие педагогического процесса первичной психолого-конфликтологической подготовки будущих сотрудников патрульной полиции в высшем учебном заведении. Отмечено, что эффективным путем предупреждения конфликтных рисков в работе патрульной полиции выступает качественная образовательная подготовка с целью формирования высокого уровня конфликтологической культуры, конфликтоустойчивости, вариативности конфликтного поведения патрульного.

**Ключевые слова:** конфликтные риски, конфликтологическая культура, профессиональная подготовка, психолого-конфликтологическая подготовка, патрульная полиция, моделирование.

**GIRENKO S. P. MODELING OF PROFESSIONAL CONFLICT RISKS WITHIN THE TRAINING OF FUTURE PATROL POLICE OFFICERS**

Based on the acquired author's experience of conducting trainings in educational disciplines «Stress Resistance» and «Effective Communication» the author has reviewed the content and methodological issues of organization of the process of psychological and conflictological training of future patrol police officers, because conduction of the stated sessions includes formation of their base conflictological training in the form of knowledge and ideas about the strategy and tactics of opponents' conflict behavior during interaction.

The author of the paper analyzes the algorithms for solving the conflict within patrol police officers' work and states that the system of conflict interrelations of a patrol police officer is a dynamic structure that consists of several components: *communication, management, perceptual, prognostic, emotional and operational*. In order to form practical skills in solving and preventing conflicts within future patrol police officers the trainers create educational and professional situations, where the students practice algorithms of constructive and most efficient lawful behavior.

It is emphasized that modeling of professional conflict risks within professional training is a systematic process of organizing interactive forms of learning aimed at fostering skills of constructive behavior within the official conflict situations.

The author defines the teaching and methodical techniques of establishing the conflictological culture used by trainers to create educational and professional situations, where raising the level of their conflict resistance, students practice algorithms of constructive and most efficient lawful behavior.

**Keywords:** conflict risks, conflictological culture, professional training, psychological and conflictological training, patrol police, modeling.